

大葉大學華語教學中心服務品質評鑑辦法

108-1 第 3 次華語教學中心會議(108.11.25)通過

第一條 為提升本中心服務品質，增進行政效能，以期有效支援校務之整體運作與發展，特依「大葉大學行政品質評鑑辦法」規定，訂定「大葉大學華語教學中心服務品質評鑑辦法」(以下簡稱本辦法)

第二條 本辦法每兩年實施一次。

第三條 為辦理服務品質評鑑事宜，本中心設置「服務品質評鑑委員會」(以下簡稱本委員會)。本委員會由國際處處長、國際語言中心主任、國際語言中心教學與設備組組長、通識教育中心主任、教學與資源中心主任組成之。本委員會由國際語言中心主任擔任召集人並為會議主席。召集人不能出席時，由出席委員互選一人擔任會議主席。

第四條 本中心服務品質評鑑之項目如下：

一、各單位配合校務發展計畫、校務評鑑之達成程度及執行成效。

配合項目內容由秘書室另訂之。

二、共同評鑑項目：

(一) 公務環境

1. 整體辦公環境之改善
2. 人員與指標系統
3. 辦公安全環境

(二) 人員素質

1. 教學專業與輔導服務
2. 進修研習和教育訓練
3. 行政、教學、輔導服務滿意度調查

(三) 行政流程管理

1. 執掌與工作劃分
2. 業務流程、時效、正確及合理性
3. 公文品質

(四) 業務資訊處理

1. 業務 e 化及資訊公開
2. 網頁管理

(五) 業務表現與創新

1. 單位表現
2. 業務創新

三、個別評鑑項目：

中心自行列出最主要之業務項目，於每項業務項目下，設計具體之績效指標，並應檢附數據資料，詳細說明業務項目之成效內容。

第五條 依本辦法實施評鑑時，中心主管應迴避擔任該單位評鑑之評鑑委員。

第六條 本中心服務品質評鑑之作業程序如下：

一、應於受評鑑當年度五月底前完成自我評鑑，並向本委員會提出「服務品質評鑑表」。本中心「服務品質評鑑表」由本委員會另訂之。

二、本委員會委員得分組赴本中心現場訪視，並請本中心作說明，於進行評鑑當年度六月底前完成複評部分。

三、本委員會將評鑑結果與改進建議陳報校長後，送交本中心作為改進參考。

四、本中心對於本委員會之改進建議，應於當年度九月底前提出具體之改進措施與執行成效。

第七條 本中心服務品質評鑑結果，待予公布。

第八條 本辦法經中心會議通過後公布施行，修正時亦同。